

PENERAPAN BEST PRACTICE IT SERVICE MANAGEMENT DALAM PERBAIKAN IT SERVICE DESK: STUDI KASUS PT. MATAHARI PUTRA PRIMA

Hendra

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Binus University
Jl. KH. Syahdan No. 9, Palmerah, Jakarta Barat 11480.
hendra@kampushendra.com

ABSTRACT

Information Technology (IT) grows very rapidly and affects every aspect of business life to support competition with other companies that have the same field. PT. Matahari Putra Prima has implemented a computerized system as one of its business strategy in achieving the company's business objectives. With the implementation of IT in the company, the role of Service Desk is indispensable in providing services to users. This study aims to identify and analyze the implementation of IT Service Desk of PT. Matahari Putra Prima to the users. This research is expected to increase and improve the quality of IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima based on the IT Service Management (ITSM).

Keywords: *analysis, service desk, ITSM, quality.*

ABSTRAK

Information Technology (IT) telah berkembang sangat pesat dan berpengaruh pada setiap aspek kehidupan bisnis untuk dapat mampu bersaing dengan perusahaan yang memiliki bidang sama. PT. Matahari Putra Prima telah menerapkan sistem komputerisasi sebagai salah satu strategi bisnisnya dalam pencapaian business objectives perusahaan. Dengan diterapkannya IT pada perusahaan, peran Service Desk sangat diperlukan dalam memberikan suatu layanan kepada pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima kepada penggunanya. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan serta memperbaiki kualitas IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima berdasarkan IT Service Management (ITSM).

Kata kunci: *analisis, service desk, ITSM, kualitas*

PENDAHULUAN

Service Management terhadap IT atau yang sering disebut dengan ITSM (*IT Service Management*) belakangan ini mulai populer. ITSM merupakan sebuah kerangka kerja (*framework*) untuk mengelola infrastruktur IT di suatu organisasi dan mengatur layanan terbaik bagi pengguna layanan IT. Dalam implementasi ITSM, terdapat banyak standar *framework* yang populer, salah satunya adalah *IT Infrastructure Library* (ITIL). ITIL merupakan panduan kumpulan praktik terbaik (*Best Practice*) untuk penerapan ITSM, yang dapat memberikan suatu landasan kualitas yang baik dan jaminan kualitas dengan menggunakan pendekatan-pendekatan proses sistematis serta standar-standar prosedur layanan IT. ITIL dan *Six Sigma* dapat digabungkan untuk mengatasi keterbatasan satu sama lainnya sehingga dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Proses *Six Sigma* diterapkan terlebih dahulu (*make-it-right-the-first-time*), kemudian ITIL (*how-to-do-it*), kombinasi tersebut sebagai sarana perbaikan yang ampuh untuk diterapkan pada perusahaan.

Salah satu pendekatan *Six Sigma* yang biasa digunakan dalam *process improvement* adalah *define, measure, analyze, improve, control* (DMAIC) dimana pendekatan digunakan pada saat sudah terdapat produk atau proses pada organisasi tapi belum dapat mencapai spesifikasi yang ditentukan oleh pelanggan. Sedangkan fungsi penting yang ada pada ITIL adalah *Service Desk*, yang berperan sebagai komunikasi utama kepada pengguna layanan IT terhadap semua insiden dan permasalahan IT dan sebagai pintu gerbang utama *service management*. Dengan adanya *Service Desk* tersebut diharapkan dapat meminimalkan dampak yang terjadi dan dapat mengembalikan proses bisnis secepat mungkin.

Penerapan *Service Desk* pada PT. Matahari Putra Prima bertujuan sebagai layanan kepada pengguna IT dan berfungsi sebagai bantuan dalam langkah awal penyelesaian permasalahan IT untuk membantu proses bisnis perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan *Service Desk* ini dibutuhkan metode manajemen layanan IT berdasarkan *Best Practice IT Service Management*.

Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima kepada penggunanya, serta meningkatkan serta memperbaiki *Service Desk* IT pada PT. Matahari berdasarkan *IT Service Management (ITSM)* adalah beberapa dari tujuan diadakannya penelitian ini. Sedangkan manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan masukan atau usulan bagi organisasi untuk memperbaiki kinerja layanan yang ada pada *IT Service Desk* PT. Matahari Putra Prima yang telah disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan berdasarkan *Best Practice IT Service Management*. Dari hal tersebut, dapat diidentifikasi rumusan permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana penerapan pelayanan *IT Service Desk* kepada pengguna? (2) Bagaimana meningkatkan serta memperbaiki penerapan *Service Desk*?

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu meluas, penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut: (1) Ruang lingkup penelitian dilakukan di *Head Office* PT. Matahari Putra Prima; (2) *User* 'pengguna' adalah karyawan PT. Matahari Putra Prima yang selalu berinteraksi dengan menggunakan komputer; (3) Studi kasus yang dilakukan hanya pada proses *Service Desk* IT pada PT. Matahari Putra Prima.

Kajian Teoritik IT Service Management (ITSM)

IT Service Management (Bon, 2002) dapat dijelaskan sebagai sebuah metode untuk mengatur semua aspek sistem informasi dan teknologi dari sebuah organisasi, baik dari sisi infrastruktur maupun aktivitas yang terlibat, sebagai sebuah proses yang saling berhubungan yang bertujuan untuk menyediakan layanan kepada organisasi.

Kombinasi elemen-elemen tersebut memberikan kemampuan yang dibutuhkan untuk sebuah IT perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan IT yang memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan yang dibutuhkan. Namun, *IT Service Management* bukan hanya terdiri dari elemen-elemen tersebut saja, tapi dilengkapi oleh suatu pengetahuan, pengalaman, ketrampilan dari sebuah industri praktisi-praktisi profesional yang merupakan sebagai metode untuk memenuhi kebutuhan dari elemen-elemen tersebut.

IT Infrastructure Library (ITIL)

Wedemeyer et al. (2008, p.7) menyatakan bahwa *IT Infrastructure Library* (ITIL) adalah sebuah pendekatan terhadap *IT Service management* yang paling banyak diterima di dunia. ITIL merupakan *best practice* kerangka kerja yang terpadu yang didapat dari perusahaan publik maupun perusahaan internasional. ITIL (*IT Infrastructure Library*) merupakan kerangka kerja yang telah dikembangkan, sebagai sumber utama yang baik di dalam *Service Management*. ITIL telah digunakan oleh berbagai perusahaan di seluruh dunia untuk membangun dan meningkatkan penerapan ITSM.

ITIL memiliki beberapa proses utama sebagai suatu serangkaian kegiatan terkoordinasi dan penerapan sumber daya dan kemampuan untuk menghasilkan suatu nilai untuk pelanggan. Selain proses terdapat terdapat *functions* yaitu tim ataupun kelompok orang dan alat yang digunakan untuk melaksanakan satu atau lebih proses ataupun aktivitas, Conger (2009). Adapun *functions* yang terdapat adalah sebagai berikut: (1) *Service Desk* – sebagai *first line* terhadap *end-user* untuk mengatasi semua insiden, permintaan dan komunikasi umum yang datang; (2) *Technical Management* – membantu membuat rencana dan menerapkannya serta menjaga kestabilan infrastruktur teknis untuk mendukung proses bisnis organisasi; (3) *IT Operation Management* – sebagai pelaksana kegiatan operasional sehari-hari yang dibutuhkan untuk mengelola infrastruktur IT; (4) *Application Management* – merancang, menerapkan dan memelihara kestabilan suatu aplikasi untuk mendukung proses bisnis organisasi.

Service Desk

Menurut Blokdiik (2008, p.176) *Service Desk* ataupun *Helpdesk* merupakan "pintu" komunikasi utama bagi *end user* jika membutuhkan bantuan di dalam pemecahan masalah. *Task* dalam *Service Desk* secara garis besar antara lain: menerima *incident*, mencatat *incident*, klasifikasi *incident* berdasar prioritas, klasifikasi dan eskalasi, pencarian solusi, memberikan informasi kepada *end user* mengenai proses yang berlangsung, menangani komunikasi dengan proses ITIL yang lain, pelaporan ke manajemen, manajer proses dan *customer* terkait dengan performa *Service Desk*. Tanpa *Service Desk*, suatu perusahaan mungkin akan menghadapi ketidakefisiensian.

Six Sigma

Six Sigma dapat definisikan menurut Mikel Harry (2001) sebagai suatu proses bisnis yang memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya dengan merancang dan memantau aktivitas harian bisnis dalam mencapai kepuasan pelanggan. *Six Sigma* didefinisikan sebagai suatu sistem yang komprehensif dan fleksibel untuk mencapai, memberi dukungan dan memaksimalkan proses usaha, yang berfokus pada pemahaman akan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan fakta, data serta terus menerus memperhatikan pengaturan, perbaikan dan mengkaji ulang proses usaha.

Salah satu pendekatan yang biasa digunakan dalam *Six Sigma*, yaitu: *define, measure, analyze, improve and control* (DMAIC). Metode *DMAIC* digunakan pada saat sudah terdapat produk atau proses di perusahaan namun belum dapat mencapai spesifikasi yang ditentukan oleh pelanggan. *Define* – mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan proyek dan ekspektasi; *Measure* – melakukan validasi permasalahan, mengukur proses untuk dapat menentukan kinerja sekarang atau sebelum mengalami perbaikan; *Analyze* – menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi proses

dengan menganalisis dan menentukan akar permasalahan dari suatu cacat atau kegagalan; *Improve* – mendiskusikan ide-ide untuk memperbaiki proses, menghilangkan atau mengurangi jumlah cacat / kegagalan; *Control* – mengawasi kinerja proses yang akan datang setelah mengalami perbaikan.

METODE

Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mencari teori-teori yang berhubungan dengan thesis ini yaitu meliputi: *IT Service Management*, *IT Infrastructure Library*, *Service Desk*, *Six Sigma*, dan beberapa bahan-bahan lainnya yang dapat mendukung dalam penulisan thesis ini. Baik melalui *textbook*, artikel-artikel di internet, maupun referensi lainnya yang kemungkinan dapat digunakan sehingga dapat mempermudah dalam melakukan pengolahan data dan analisis.

Identifikasi Perusahaan

Identifikasi perusahaan dilakukan dengan tujuan untuk mengenal kondisi perusahaan agar dapat dijadikan sebagai kerangka dasar pemikiran pada tahap-tahap selanjutnya. Tahap ini berguna untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dapat bisa menjadi bahan acuan ataupun informasi-informasi yang dapat berguna di dalam tahapan penelitian selanjutnya.

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari data sekunder dan data primer. Data primer didapat dari hasil observasi dan wawancara terhadap proses kerja *Service Desk*, serta data pada *database* yang ada pada aplikasi *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima, yang telah diolah dengan menggunakan bantuan aplikasi Excel dan *Toad for Oracle*. Sedangkan data sekunder di dapat melalui *website* PT. Matahari Putra Prima, serta data-data dan informasi tambahan lainnya baik diperoleh dari buku-buku, artikel-artikel, serta literatur-literatur lainnya yang bersifat ilmiah dan berhubungan dengan penelitian ini.

Pengumpulan data ini tidak menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data didasarkan pada pertimbangan bahwa pelaksanaan tesis ini tidak ditujukan untuk menguji validitas atau reliabilitas suatu variabel yang digunakan dalam pembuktian hipotesis.

DMAIC Process

Tahap *Define* – tahap ini menentukan hal-hal yang akan menjadi pokok pembahasan dan yang menjadi prioritas ataupun perihal utama yang akan nantinya akan dilanjutkan ke dalam proses-proses selanjutnya. Adapun yang akan dijelaskan pada tahap ini adalah proses kerja maupun aplikasi dari *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima itu sendiri, serta menentukan prioritas-prioritas apa saja yang akan diukur untuk proses selanjutnya. Metode yang akan digunakan pada pengukuran ini adalah menggunakan *Goal Question Metrics* (GQM) yang berdasarkan ITSM *Metrics* pada sistem manajemen layanan IT yaitu pada *Incident Management* dan *Service Desk Management*.

Tahap *Measure* – bertujuan untuk mengukur terhadap hasil GQM sebelumnya yang telah ditentukan pada pemilihan faktor-faktor yang berpengaruh cukup signifikan terhadap kinerja pelayanan IT *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima. Alat bantu yang digunakan pada tahap ini adalah Histogram..

Tahap *Analyze* - melakukan analisis terhadap penyebab permasalahan yang ada pada *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima, berdasarkan hasil dari pengolahan data GQM dan faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap permasalahan yang ada pada *Service Desk*. Alat bantu yang akan digunakan pada tahap ini dengan menggunakan *Fishbone Diagram*.

Tahap *Improve* - melakukan usulan perbaikan-perbaikan pada permasalahan yang ada pada *Service Desk* berdasarkan dari hasil analisis *Fishbone Diagram* yang ada pada proses sebelumnya. Usulan perbaikan yang ada pada masing-masing kendala akan disesuaikan dengan *Best Practice* ITSM dan kondisi organisasi. Alat bantu yang akan digunakan pada tahap ini dengan menggunakan simulasi aplikasi atau *software* yang berbasis ITSM yaitu Octopus.

Tahap *Control* – memonitor hasil dari penerapan *Best Practice* ITSM dan proses *improvement* yang sudah dilakukan. Adapun alat bantu yang digunakan pada tahapan ini masih menggunakan simulasi aplikasi Octopus. Penggunaan aplikasi tersebut dikarenakan karena untuk melanjutkan proses sebelumnya dan karena tersedianya fungsi *monitoring* yang dapat membantu melihat hasil kinerja yang sudah dicapai oleh *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima. Di samping itu, penggunaan *software* Octopus merupakan sebagai contoh penerapan *Best Practice* ITSM yang telah memiliki fitur-fitur yang sudah disesuaikan terhadap *framework* ITIL.

Evaluasi

Pada proses akhir ini dilakukan evaluasi terhadap sistem yang berjalan dengan sistem yang baru adapun tujuan evaluasi ini untuk mengetahui perbandingan antara sistem yang berjalan dengan sistem yang telah direkomendasikan yaitu sistem yang baru. Dan dari hasil perbandingan ini dapat sebagai acuan untuk dilakukannya perbaikan-perbaikan yang lebih baik dan lebih terarah kepada ITSM. Adapun rangkuman langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

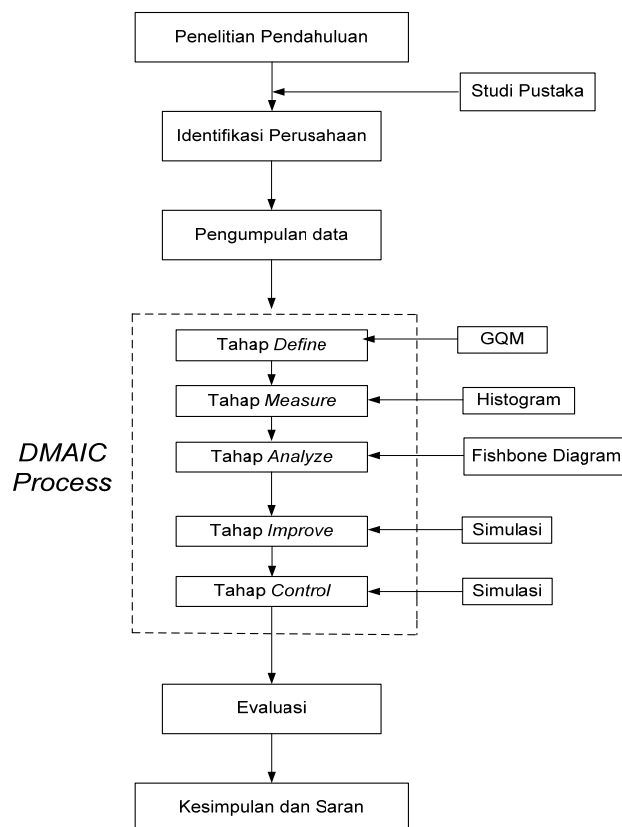
Tahap Define

Aplikasi *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima

Aplikasi *Service Desk* pada PT. Matahari Putra Prima yang bernama Matahari *Helpdesk System* atau disingkat dengan nama MHS memiliki fungsi sebagai aplikasi *Helpdesk* untuk penanganan insiden yang ada.

Proses Kerja IT *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima

Proses yang terjadi dalam *Service Desk* dapat dijelaskan dalam langkah-langkah sebagai berikut: (1) Kasus diterima dan dicatat oleh *Service Desk*. Beberapa mekanisme penerimaan kasus dari klien antara lain: kontak personal, *e-mail*, dan telepon. Kemudian pencatatan dapat dilakukan oleh hanya staf *Service Desk*, semua staf dalam organisasi atau klien; (2) Identifikasi dan analisis kasus, serta usulan-usulan pemecahan masalah; (3) Identifikasi klien, lingkungan pekerjaan, gejala-gejala dari kasus; (4) Melakukan usaha-usaha pencarian solusi; (5) Membuat perintah kerja, dan meneruskannya kepada orang yang memiliki keahlian untuk memecahkannya; (6) Melakukan umpan balik kepada pelanggan (*user*) untuk memastikan masalahnya telah diselesaikan secara tuntas; (7) Menutup kasus / perintah kerja.



Gambar 1. Skema metodologi penelitian.

Tahap Measure

Goal Question Metrics (GQM) terhadap Insiden

Metode Goal Question Metrics (GQM) bertujuan membuat suatu standar ukuran berdasarkan ITSM yang berguna untuk mengetahui hal-hal apa saja yang akan menjadi prioritas ataupun permasalahan yang utama pada IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima berdasarkan data-data yang telah didapat. *Goal Question Metrics* yang digunakan berdasarkan ITSM Metrics pada sistem manajemen layanan IT yaitu pada *Incident Management* dan *Service Desk Management*.

Pada insiden terdapat prioritas *metrics* yang dianggap penting yaitu insiden yang langsung ditugaskan dengan benar. Metrik ini bertujuan untuk melihat seberapa tepatnya penanganan oleh staff *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima, di dalam menangani insiden yang ada. Dari prioritas tersebut penulis menganalisis seberapa tepat penanganan oleh staff *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima dengan menggunakan Histogram, tujuan penggunaan histogram ini untuk melihat variasi data yang terjadi pada tiap bulannya. Data Histogram ini diambil pada bulan April sampai dengan Juni. Dari data Histogram tersebut bahwa total insiden terjadi pada bulan April sampai Juni yang tiket insiden yang telah dibuat sebesar 552. Insiden pada bulan April sebesar 179, jumlah insiden yang ditugaskan dengan benar sebesar 147 insiden, jadi tingkat kesalahan penugasan sebanyak 32 insiden pada bulan April. Pada bulan Mei insiden yang terjadi sebesar 178, insiden yang ditugaskan dengan benar 151, jadi tingkat kesalahan pada bulan Mei sebanyak 27 insiden. Sedangkan untuk bulan Juni insiden berjumlah 195, insiden yang ditugaskan dengan benar sebesar 154, tingkat kesalahan sebanyak 41 insiden. Dari Histogram ini dapat disimpulkan bahwa dalam penanganan pengiriman penugasan

kepada *Support Group* masih terjadi kesalahan, dan akibat ini dapat menyebabkan keterlambatan penanganan terhadap insiden.

Goal Question Metrics (GQM) terhadap Service Desk

Prioritas tertinggi terhadap GQM *Service Desk* didapat pada *metrics* insiden yang tidak melalui *first-line support*, insiden yang langsung dapat diselesaikan dan respon terhadap insiden yang melebihi SLA. Dari ketiga *metrics* tersebut dianalisis Histogram.

Pada Histogram menunjukkan bahwa banyaknya tiket insiden yang dibuat tidak melalui 1st *line support*. Pada bulan April sebesar 73 insiden, Mei sebesar 76 insiden dan untuk bulan Juni sebesar 66 insiden. Sedangkan insiden yang melalui 1st *line support* sebesar 106 pada bulan April, 102 pada bulan Mei dan 129 pada bulan Juni. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya berfungsinya *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima, sehingga masih terdapatnya pengiriman penugasan insiden ke *Support Group* bukan dari 1st *line support* melainkan berasal dari *Management Support*.

Bahwa insiden yang dapat langsung diselesaikan oleh sistem *Service Desk* pada bulan April jumlahnya sebesar 34 insiden yang langsung diselesaikan, Mei sebesar 29 dan Juni sebesar 47 insiden. Dari data tersebut bahwa hanya sebagian kecil insiden yang dapat langsung diselesaikan, diakibatkan karena keterbatasan staff *Service Desk* terhadap pengetahuan akan IT dalam bagaimana mengatasi permasalahannya sehingga kurang banyak membantu dalam penyelesaian pada tahapan awal-nya. Dan permasalahan ini disebabkan karena terdapatnya peran *Management Support* di dalam menangani insiden, sehingga insiden yang didapat langsung diteruskan kepada *Support Group*, yang mengakibatkan kurang terjadinya penanganan awal.

Histogram menunjukkan bahwa respon terhadap insiden yang melebihi SLA. Pada bulan April terdapat 16 insiden yang melebihi waktu respon SLA, pada bulan Mei sebesar 23 insiden, dan sedangkan pada bulan Juni sebesar 10 insiden yang melebihi waktu respon SLA. Dari data tersebut masih terlihatnya respon terhadap insiden yang melebihi SLA, yang mengakibatkan waktu penanganan insiden dapat terlambat dalam waktu penanganannya.

Tahap Analysis

Berdasarkan analisis dan data yang didapat pada *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima, terlihat ada beberapa kendala yang menyebabkan terjadinya permasalahan pada penerapan *Service Desk* dalam beberapa aspek berikut.

Proses

Kendala pada proses keterlambatan penanganan insiden ini dikarenakan oleh kesalahan-kesalahan dalam pengiriman penugasan sebagai akibat dari fungsi *Service Desk* yang tidak sesuai dengan standarisasi ITIL, dimana seharusnya *Service Desk* yang merupakan sebagai *contact* utama kepada *user* ini tidak dapat terlaksana dengan baik. Sehingga, masih adanya penanganan awal insiden yang tidak melalui *Service Desk* melainkan melalui *Management Support*, dimana *Management Support* dapat mengirimkan penugasan kepada *Support Group*. Dengan dapatnya *Management Support* melakukan fungsi tersebut, sering terjadi kesalahan pengiriman penugasan kepada *Support Group* yang disebabkan karena kurang ketelitian dalam menganalisis permasalahan insiden, yang semestinya tugas ini dilakukan oleh *Service Desk*.

Perbaikan awalnya dapat dilakukan pada proses kerja IT *Service Desk*. Proses kerja yang penulis buat mengadopsi alur proses *Service Management* dalam ITIL dan disesuaikan dengan kondisi

organisasi. Tujuan perbaikan ini untuk mengurangi terjadinya kesalahan pengiriman penugasan yang sering disebabkan oleh *management support* dan untuk menjadikan *Service Desk* sebagai *contact* utama terhadap penanganan insiden. Proses kerja *Service Desk* baru tersebut dapat dijelaskan, sebagai berikut: (1) *User* memberitahukan insiden hanya kepada *Service Desk* sebagai *contact* utama yang dapat dihubungi baik secara membuat tiket, email, maupun dengan menggunakan telepon; (2) *Service Desk* sebagai *contact center* utama kepada *user* menerima insiden dari *user*. Kemudian insiden tersebut akan dibuatkan tiketnya (jika belum ada tiketnya), selanjutnya tiket tersebut akan dianalisis sebelumnya dan kemudian diteruskan ke level berikutnya yaitu *Support Group* yang disesuaikan dengan *Group* dan permasalahan yang telah dilaporkan, dan apabila permasalahan tersebut dapat diselesaikan oleh *Service Desk*, tiket tersebut akan di-*close* dengan konfirmasi kepada *user* sebelumnya. Tiket insiden hanya dapat di-*close* oleh *Service Desk*; (3) *Support Group* hanya menerima tiket insiden hanya dari *Service Desk*. Setelah menerima tiket yang telah didistribusikan ke grup yang bersangkutan, anggota grup akan melakukan eskalasi kepada *user* ataupun langsung eskalasi ke sistem maupun perangkat IT. Setelah masalahnya selesai tiket tersebut akan di-*resolve* dan *user* akan mendapatkan laporan dari *Service Desk* untuk mengecek hasil dari penyelesaiannya. Apabila sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh *user*, tiket tersebut akan di *close* oleh *Service Desk*. Namun, apabila *user* belum mendapatkan hasil yang diinginkan, *Service Desk* akan mengirimkan kembali sebelumnya kepada *Support Group*. Pada bagian ini *support group* hanya dapat mengembalikan tiket yang telah diterima kepada *Service Desk*. Apabila masalah tersebut tidak dapat diselesaikan, *group* dapat melanjutkan insiden ini kepada *Management Support*; (4) *Management Support* hanya mendapatkan tiket insiden dari *Support Group* dimana sebuah insiden tidak dapat diselesaikan oleh *Support Group* dan membutuhkan penanganan dari pihak manajemen.

Kebijakan

Kebijakan-kebijakan yang digunakan pada penanganan insiden masih tergolong lemah karena tidak memiliki denda ataupun penalti yang dikeluarkan sehingga kesadaran untuk menangani suatu insiden masih tergolong rendah. Maka dari itu, masih terdapat adanya respon-respon terhadap insiden yang melebihi SLA yang merupakan salah satu acuan untuk melakukan penilaian terhadap kinerja *Service Desk*. Perbaikan pada kendala ini perlu ditinjau ulang kembali oleh pihak manajemen terhadap kebijakan-kebijakan yang ada. *Policies* ataupun kebijakan yang telah ada ini perlu ditambahkan sebuah penalti ataupun denda, dengan adanya denda ataupun penalti tersebut bertujuan agar insiden yang ada memiliki tanggung jawab untuk harus direspon dengan baik dari semua segi prioritasnya. Dari perbaikan pada kendala ini diharapkan insiden yang melebihi SLA dapat dikurangi ataupun ditiadakan, sehingga kinerja pada *Service Desk* dapat ditingkatkan.

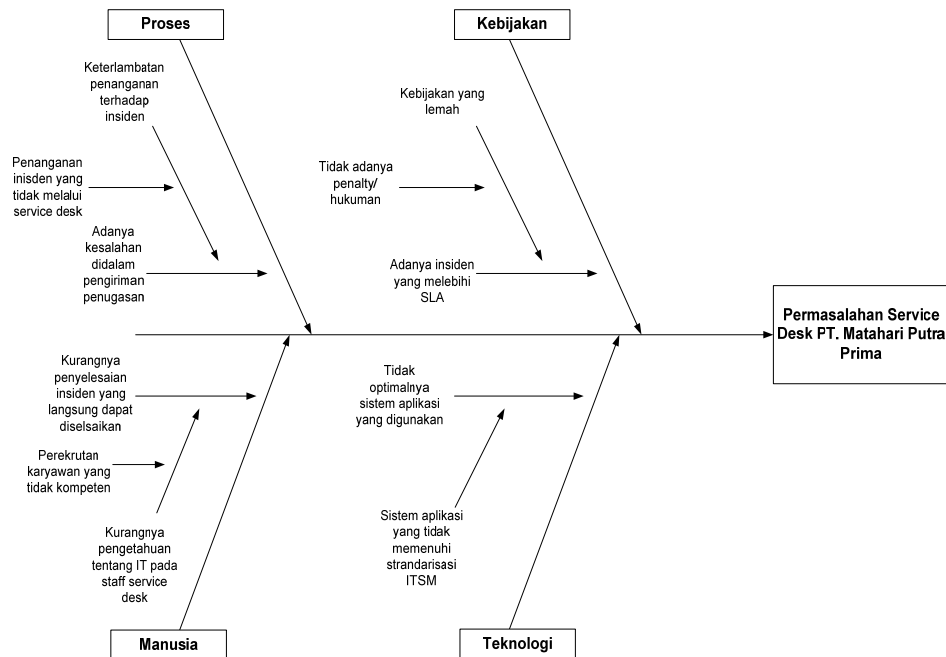
Manusia

Kendala pada manusia ini disebabkan karenanya terbatasnya para staff *Service Desk* terhadap pengetahuan tentang IT, yang mengakibatkan kurangnya penyelesaian awal terhadap insiden yang langsung dapat diselesaikan, sehingga tujuan untuk meminimalkan akibat dapat dilakukan. Rekomendasi perbaikan ini adalah perlu dilakukannya pelatihan-pelatihan kepada staf *Service Desk* terhadap pengetahuan dasar aplikasi maupun perangkat-perangkat IT yang ada, dan untuk perekrutan staff yang baru dapat ditinjau kembali terlebih dahulu terhadap pengetahuan tentang IT dan penyelesaian suatu masalah tentang permasalahan IT. Dari tujuan rekomendasi tersebut diharapkan agar insiden yang dapat langsung diselesaikan dapat meningkat, sehingga dapat meminimalkan akibat dan mengembalikan operasional kerja secepat mungkin.

Teknologi

Sistem aplikasi *Service Desk* yang dimiliki oleh PT. Matahari Putra Prima masih jauh dari standarisasi ITSM, sehingga ada fungsi-fungsi yang tidak dimiliki oleh sistem aplikasi tersebut yang dapat membantu proses penanganan insiden dan proses *control* terhadap insiden dan kinerja para staff

Service Desk PT. Matahari Putra Prima. Untuk perbaikan pada kendala ini penulis menyarankan untuk menggunakan *software Service Desk* yang berbasis ITSM. Tujuannya agar dapat terciptanya suatu standarisasi yang mengacu kepada standarisasi internasional, dan berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas *services IT*. Sebagai contoh *software ITSM* yang direkomendasikan, maka penulis menggunakan simulasi aplikasi yang berbasis ITSM yaitu menggunakan Octopus versi 3.0.10. Keseluruhan hasil analisis terangkum pada Gambar 2.



Gambar 2. Fishbone diagram kendala *service desk* PT. Matahari Putra Prima.

Tahap Improve

Dari hasil *Fishbone Diagram* pada proses sebelumnya terlihat masih terdapat kendala-kendala yang menyebabkan terjadinya permasalahan pada *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima. Permasalahan-permasalahan tersebut terjadi karena beberapa kendala-kendala yang berasal dari proses, kebijakan, manusia, dan teknologi. Dengan adanya hal tersebut maka perlu adanya perbaikan pada masing-masing kendala-kendala.

Tahap Control

Pada tahap ini dilakukan monitoring atau pemantauan terhadap hal apa saja yang telah dilakukan dan terlaksana, tujuannya agar perbaikan dapat terus ditingkatkan dan dikembangkan. Penulis masih menggunakan simulasi *software* Octopus karena terbatasnya waktu penelitian. Disamping itu, penggunaan *software* Octopus merupakan sebagai contoh penerapan *Best Practice* ITSM yang telah memiliki fitur-fitur yang sudah dicocokkan terhadap *framework* yang ada pada ITIL.

Tahap Evaluasi

Pada proses akhir ini akan dilakukan evaluasi terhadap sistem yang berjalan dengan sistem yang baru adapun tujuan evaluasi ini untuk mengetahui perbandingan antara sistem yang berjalan dengan sistem yang direkomendasikan yaitu sistem yang baru. Selain membandingkan akan dilakukan

pengujian terhadap sistem yang baru. Dan dari hasil perbandingan dan pengujian tersebut dapat sebagai acuan untuk dilakukannya perbaikan-perbaikan yang lebih baik dan lebih terarah kepada ITSM.

Evaluasi Aplikasi

Adapun perbandingan yang akan dilakukan pada awalnya berdasarkan kebutuhan terhadap fungsi-fungsi aplikasi yang sedang berjalan dengan aplikasi yang telah direkomendasikan, dan yang disesuaikan dengan standar ITSM. Aplikasi *Service Desk* yang dimiliki oleh PT. Matahari Putra Prima masih banyak kekurangan dari sistem yang berstandar ITSM. Fungsi-fungsi seperti pembeda antara *service request* dengan insiden, *take assignment* untuk mengambil tugas yang sedang dalam proses, *suspend* untuk informasi penundaan dari *user*, *cancel* insiden, *re-open* insiden terhadap kasus yang sama, dimana fungsi semua itu tidak dimiliki oleh aplikasi MHS. Dan begitu pula untuk mengenai laporan yang terdapat pada MHS, laporan-laporan yang tidak dimiliki oleh MHS meliputi laporan mengenai SLA, KPI, *service request*, dan problem manajemen. Fungsi laporan tersebut dapat berguna sebagai alat bantu untuk evaluasi bagi manajemen dan sebagai alat *control* dan tolak ukur untuk mengetahui kinerja dari penanganan terhadap insiden yang pernah terjadi. Dengan kurangnya fungsi laporan-laporan yang ada pada MHS, maka sangat sulit untuk mengontrol dan memantau kinerja para staff *Service Desk* dan insiden yang pernah terjadi.

Evaluasi Proses Kerja

Proses kerja yang lama belum mengacu pada ITSM, sedangkan proses kerja yang baru telah berlandaskan dengan *Best Practice* ITSM. Dan berikut ini gambaran perbandingan proses kerja yang lama dengan baru. Dari perbandingan prosedur sebelumnya dengan prosedur yang direkomendasikan adanya beberapa pengurangan proses-proses yang tidak sesuai dengan *Best Practice* ITSM. Pada proses kerja sebelumnya setelah pengguna membuat laporan insiden, pengguna harus memilih untuk kemana laporan insiden tersebut diberikan apakah kepada *Service Desk* ataupun kepada *manager IT*. Sedangkan pada proses kerja yang rekomendasikan, pilihan tersebut dihilangkan karena dengan adanya pilihan tersebut maka fungsi sebagai *Service Desk* akan terjadi tumpang tindih dan menyalahkan standarisasi dari *framework* ITIL, dimana *Service Desk* merupakan kontak utama terhadap laporan insiden yang berasal dari pengguna. Dengan adanya penghilangan proses pada proses kerja sebelumnya, dapat mempercepat suatu proses penanganan terhadap insiden. Apabila laporan insiden tersebut diberikan kepada pihak *manager IT* terlebih dahulu, ada kemungkinan penugasan terhadap insiden tersebut akan mengalami terhambat, karena adanya kesibukan dari pihak *manager* terhadap tugas-tugas ataupun pertemuan yang harus dilakukan terlebih dahulu, sehingga akan memperlambat penanganan insiden yang dilaporkan. Selain dapat mempercepat proses penanganan insiden, hal tersebut dapat menghilangkan kesalahan di dalam penugasan, karena biasanya pihak *manager IT* memiliki sedikit waktu untuk melakukan analisis terhadap insiden yang dilaporkan, sehingga kesalahan penugasan dapat terjadi. Dengan mengembalikan fungsi tersebut kepada *Service Desk*, proses analisis dapat dilakukan dengan teliti, sehingga kesalahan penugasan kepada grup selanjutnya dapat dikurangi dan dapat meringankan beban tugas manajemen, agar tugas manajemen dapat lebih berfokus di dalam menjalankan dan merencanakan strategi-strategi perusahaan.

Evaluasi Time Estimation

Dari perbandingan proses kerja sebelumnya dapat terlihat perbandingan antara proses kerja yang lama dengan yang direkomendasikan. Tetapi dalam melakukan suatu perubahan suatu sistem ada banyak hal yang harus dipertimbangkan, terutama dari waktu proses tersebut. Untuk dapat membandingkan estimasi waktu, diperlukan perbandingan estimasi waktu dari proses kerja yang lama dengan yang baru. Pada proses kerja lama rata-rata pengguna membuat laporan sampai mengirimkan laporan tersebut selama tujuh menit. Apabila laporan tersebut diterima dan dicatat oleh *Service Desk* rata-rata waktu yang dikerjakan selama empat menit, *Service Desk* mengidentifikasi dan menganalisis

laporan rata-rata selama sepuluh menit, kemudian *Service Desk* mencari solusi dan mengerjakan resolusi rata-rata selama 12 menit dan tujuh menit. Apabila *Service Desk* tidak dapat menyelesaikannya akan dikirimkan perintah kerja kepada *Support Group* yang bersangkutan dan mengirimkan umpan balik kepada pengguna bahwa laporan tersebut sedang dikerjakan oleh bagian lain sebagai *response* kepada pengguna yang rata-rata memakan waktu empat menit. Apabila laporan tersebut diterima oleh *Manager IT*, rata-rata laporan yang sampai kepada *email*-nya selama dua menit dan rata-rata waktu identifikasi dan analisis laporan selama satu jam 46 menit. Lama waktu tersebut disebabkan oleh adanya kesibukan dari pihak *manager* terhadap tugas-tugas ataupun pertemuan yang harus dilakukan terlebih dahulu sehingga menghambat waktu *response* terhadap laporan tersebut. Apabila laporan tersebut tidak dapat diselesaikan, akan dikirimkan perintah kerja kepada *Support Group* yang bersangkutan dan mengirimkan umpan balik kepada pengguna bahwa laporan tersebut sedang dikerjakan oleh bagian lain sebagai *response* kepada *user* yang rata-rata memakan waktu empat menit. Apabila dapat diselesaikan, laporan tersebut akan dikirimkan kepada *Service Desk* dan rata-rata waktu melakukan umpan balik kepada pengguna untuk dilakukan penutupan atau penyelesaian laporan tersebut selama tiga menit.

Dari proses kerja yang baru tidak ada perbedaan estimasi waktu terhadap proses kerja yang lama. Tetapi pada proses kerja baru adanya pengurangan proses-proses yang tidak sesuai dengan standar *Best Practice* ITSM. Pada proses kerja sebelumnya, setelah pengguna membuat laporan insiden, pengguna harus memilih untuk ke mana laporan insiden tersebut diberikan apakah kepada *Service Desk* ataupun kepada *Manager IT*. Sedangkan pada proses kerja baru, pilihan tersebut dihilangkan. Dan total estimasi waktu *response* kepada pengguna apabila melalui *Service Desk* rata-rata selama 30 menit bila kasus tersebut tidak dapat diselesaikan. Apabila kasus tersebut dapat diselesaikan, rata-rata waktu *response* selama 36 menit. Sedangkan apabila laporan insiden tersebut melalui *Manager IT*, rata-rata waktu *response* kepada pengguna 2 jam 2 menit untuk insiden yang tidak dapat diselesaikan, dan satu jam 48 menit untuk insiden dapat diselesaikan.

Evaluasi Akhir

Dari perbandingan waktu terlihat bahwa dengan proses kerja yang baru, waktu *response time* yang melebihi SLA dapat dikurangi. Lamanya waktu *response time* yang terjadi sebelumnya karena tiket yang dikirimkan melalui *Management Support* terkadang mengalami penundaan waktu yang lama. Penundaan tersebut disebabkan oleh kesibukan para *management* untuk menugaskan atau mengirimkan tiket kepada *Support Group* ataupun *team* yang sesuai dengan permasalahan.

PENUTUP

Simpulan

Dari hasil penelitian terhadap penerapan *Best Practice* IT Service Management yang dilakukan pada *Service Desk* IT PT. Matahari Putra Prima dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut. Pertama, pada penerapan *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima sebelumnya masih terdapat masalah-masalah seperti terlihat pada kesimpulan rata-rata data dibawah ini (data yang diperoleh selama bulan April sampai dengan Agustus dengan total insiden sebesar 552 insiden): (a) Penugasan yang salah, rata-rata terdapat 18% penugasan yang salah dari total insiden sebesar 552 insiden pada periode bulan April sampai dengan Agustus, dan 82% penugasan yang benar dilakukan. Seharusnya penugasan yang benar dapat dilakukan sebesar 95% agar SLA respon kepada pengguna tercapai; (b) Terdapat 39% rata-rata insiden yang tidak melalui 1st line support dan 61% insiden yang melalui 1st line support, seharusnya semua insiden melalui 1st line support; (c) Rata-rata penyelesaian insiden yang langsung dapat diselesaikan sebesar 20%, sedangkan insiden yang tidak dapat langsung diselesaikan oleh *Service*

Desk sebesar 80%; (d) Rata-rata respon terhadap insiden yang melebihi SLA sebesar 9%, sedangkan insiden yang tidak melebihi SLA sebesar 91%, dimana seharusnya respon insiden yang tidak melebihi SLA sebesar 95%; (e) Sedangkan rata-rata waktu respon yang melebihi SLA rata-rata selama 49 menit untuk prioritas *high* yang seharusnya 45 menit, prioritas *medium* selama 1 jam 29 menit seharusnya 1 jam, dan prioritas *low* selama dua jam 24 menit dimana seharusnya dua jam; (f) Kurangnya fungsi-fungsi pada aplikasi MHS yang sesuai dengan standar ITSM, dari 17 fungsi yang sesuai dengan standar ITSM hanya terdapat tujuh fungsi yang sesuai dengan standar ITSM. Permasalahan-permasalahan tersebut disebabkan karena kurangnya kemampuan di dalam menangani insiden, proses kerja yang saling tumpang tindih antara *Service Desk* dengan *Management Support* akibat tidak disesuaikan dengan panduan yang baik, dan sistem pendukung yang kurang optimal akibat tidak adanya acuan di dalam pembuatannya.

Kedua, penerapan *Best Practice IT Service Management* yang telah mengacu pada *framework* ITIL dapat membantu memperbaiki permasalahan yang ada pada *Service Desk* PT. Matahari Putra Prima. Dengan melakukan perubahan proses kerja yang disesuaikan dengan *Best Practice* ITSM dan menyesuaikan aplikasi *Service Desk* yang selama ini digunakan dengan aplikasi berbasis ITSM, peningkatan dan perbaikan tercipta seperti: (a) Penugasan yang benar rata-rata terdapat 89% sedangkan penugasan yang salah terdapat 11%, dari hal tersebut terlihat peningkatan di dalam pengiriman penugasan yang benar, walaupun masih belum tercapai dari rata-rata waktu yang ditentukan sebesar 95%; (b) semua insiden melalui *1st line support*. Dari hal tersebut proses kerja *Service Desk* telah mengacu pada *framework* ITIL; (c) Penyelesaian insiden yang langsung dapat diselesaikan rata-rata sebesar 32% dimana sebelumnya 20%, sedangkan insiden yang tidak dapat langsung diselesaikan oleh *Service Desk* rata-rata sebesar 68%. Dari hal tersebut terjadinya peningkatan di dalam menyelesaikan suatu insiden oleh *Service Desk*; (d) Tercapainya peningkatan terhadap respon insiden yang tidak melebihi SLA sebesar 96%, dimana batas respon insiden yang tidak melebihi SLA 95%. Sehingga hanya terdapat rata-rata respon terhadap insiden yang melebihi SLA sebesar 4%; (e) Rata-rata waktu respon yang melebihi SLA selama satu jam tujuh menit hanya untuk prioritas *medium*, dan untuk prioritas lainnya tidak melebihi waktu respon melebihi SLA. Dari hal tersebut pengurangan di dalam waktu respon yang melebihi SLA, sehingga meningkatkan kualitas suatu layanan *Service Desk*; (f) Bertambahnya fungsi-fungsi pada aplikasi MHS yang sesuai dengan standar ITSM yaitu menjadi sembilan fungsi dari 17 fungsi yang sesuai dengan standar ITSM.

Saran

Adapun saran yang dapat di rekomendasikan kepada organisasi untuk dipertimbangkan, antara lain: (1) Mengimplementasikan keseluruhan *framework* ITIL yang digunakan di dalam metode ITSM sehingga bisa mendapatkan manfaat secara keseluruhan dari sistem manajemen layanan IT. Dengan mengimplementasikan *framework* ITIL akan terbentuk sistem layanan IT yang lebih sistematis dan terdokumentasi serta proses-proses *Best Practice* layanan IT yang telah teruji; (2) Menggunakan ITSM *tool* untuk mempermudah dan mempercepat proses penanganan terhadap insiden yang terjadi, serta membantu dalam proses pelaporan yang berguna sebagai alat bantu untuk evaluasi bagi manajemen dan sebagai alat *control* dan tolak ukur untuk mengetahui kinerja dari penanganan terhadap insiden yang pernah terjadi; (3) Melakukan evaluasi berkala dan konsisten terhadap kinerja divisi IT sehingga kualitas layanan IT dapat selalu dijaga dan ditingkatkan. Dengan melakukan evaluasi berkala dan konsisten maka divisi IT dapat mengetahui jika terjadi penyimpangan terhadap layanan yang mereka berikan kepada pengguna dan dapat segera memperbaikinya, serta melakukan tindakan pencegahan terhadap penyimpangan tersebut sehingga kualitas layanan IT yang diberikan kepada pengguna sesuai standar yang diinginkan dan terciptanya peningkatan perbaikan secara berkelanjutan; (4) Mengkaji ulang kembali ataupun menganalisis terhadap kebijakan-kebijakan yang telah diusulkan, agar respon insiden yang melebihi SLA dapat dikurangi ataupun ditiadakan; (5) Melakukan pelatihan-pelatihan kepada staff *Service Desk* mengenai pengetahuan dasar aplikasi maupun perangkat-perangkat IT yang ada dan bagaimana langkah awal menyelesaikan permasalahannya, dan untuk ke depannya di dalam

perekrutan staff yang baru dapat ditinjau kembali terlebih dahulu terhadap pengetahuan tentang IT dan penyelesaian suatu permasalahan-permasalahan IT.

DAFTAR PUSTAKA

Blokdijk, Gerard. 2008, *ITIL IT Service Management - 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL Foundation Certification, Training and Exams*. Queensland: Emereo Publishing.

Bon, Jan Van. (2002). *The Guide to IT Service Management Guide, 1*. London: Pearson Education.

Harry, Mikel J. (2001). *Six Sigma Knowledge Design*. Arizona: Palladyne Publishing.

Wedemeyer, Michael., Menken, Ivanka., Blokdijk, Gerrard. (2008). *The Itil V3 Service Management Awareness Pocket*. Queensland: Emereo Publishing.